



MAKALE HAKKINDA

Geliş:

TEMMUZ 2017

Kabul:

AĞUSTOS 2017

DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN KİŞİSEL BAŞARI ÜZERİNE ETKİSİ **EFFECTS ON THE PERSONAL SUCCESS OF EMOTIONAL BURNOUT LEVEL**

Aysen Şimşek Kandemir^a, Hale Bütün Bayram^b

öz

Kişileri ve kurumları önemli ölçüde etkileyen tükenmişlik duygusu sürekli olarak araştırılan bir konu durumundadır. Çalışma hayatı ve günlük yaşamın önemli bir parçası olan kişisel başarı tükenmişlik duygusu ile yakından ilişkilidir. Kişinin bedensel ve ruhsal olarak enerjisinin bittiğini hissetmesi, ikili ilişkilerinde ve bireysel olarak kişiyi direkt etkileyen bir olay halindedir. Bu çalışma da farklı boyutları olan tükenmişlik duygusunun tüm boyutları ele alınarak bireylerin kişisel başarıları üzerinde ki etkisi incelenmeye çalışmıştır. Bu amaçla duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıyı ölçebilecek genel kabul görmüş bir ölçek kullanılarak elde edilen veriler istatistiksel olarak test edilmiş ve duygusal tükenmişlik düzeyinin kişisel başarı üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: tükenmişlik, tükenmişlik ölçeği, one way anova, korelasyon

ABSTRACT

The sense of exhaustion, which affects people and institutions to a significant extent, is a constantly explored issue. Work is an important part of life and everyday life, and personal success is closely related to the sense of exhaustion. The feeling that the body's physical and mental energy is over is an event that directly affects the person in the bilateral relationship and individually. In this study, the all dimension of the burnout sensation with different dimensions was studied and the effect of the individual on the personal success was examined. For this purpose, statistically tested using a generally accepted scale that can measure depersonalization, emotional burnout and personal success, and the effect of emotional burnout on personal achievement is examined.

Key Words : burnout, burnout scale, personal, one way anova, correlation

* Bu çalışma, II.Uluslararası Doğunun Batısı Batının Doğusu Konferansı'nda (2017) sunulan bildirinin makale haline getirilmiş halidir.

a Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, Hereke MYO, Yönetim Org. Bölümü, aysens@kocaeli.edu.tr

b Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, Gölcük MYO, haleb@kocaeli.edu.tr

GİRİŞ

Hem bireysel hem de kurumsal açıdan bakıldığında kişisel başarıyı etkileyen bir çok unsurun olacağı açıktır. Bu unsurlardan birisinin de tükenmişlik duygusu olduğu bilimsel olarak pek çok çalışma ile ortaya konmuştur. Tükenmişlik, çalışan ve çalıştığı kurum açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Yapılan literatür taramasında tükenmişlik ile örgütsel bağlılık, aidiyet duygusu, demografik özellikler gibi değişkenler arasındaki ilişkiler çeşitli meslek gruplarına göre, sektörlerle göre fazlasıyla çalışılmış ancak tükenmişliğin aynı zamanda kendisinin alt boyutları ile olan ilişkileri üzerine yapılan çalışmaların daha sınırlı kaldığı görülmüştür. Özellikle bir sendrom olarak ortaya çıkan tükenmişliğin kendisini oluşturan alt boyutlara göre ele alınmasının tükenmişliği kontrol etmede önemli bir çözüm olabileceği, sorunun çözümünün ancak sorunu oluşturan nedenlerin ortadan kaldırılması ile mümkün olacağı unutulmamalıdır.

TÜKENMİŞLİK

1974 yılında Herbert Freudenberger 'in "Staff Burn-out" adlı çalışmasında tükenmişlik "başarısızlık, yıpranma/tükenme, aşırı enerji kaybı ile bitkinleşme şeklinde tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974). Aynı çalışmada tükenmişliğin kişiden kişiye farklı semptomlarda ortaya çıkabileceği de ifade edilmektedir. Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak ifade edilen tükenmişlik örgütte strese neden olan gerek işe ilişkin gerekse faktörlerin uzun dönemli etkisi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Arı ve Bal, 2008). Tükenmişlik ile ilgili pek çok tanım yapılmakla olup, literatürde en çok göze çarpan bir tanımda Christina Maslach' a ait olup; " çalışma ortamında insanlarla sürekli yüz yüze kalan kişilerde ortaya çıkan, uzun süre devam eden fiziksel yorgunluk, bitkinlik, çaresizlik ve duyguların işe ve karşısındaki insanlara da yansıdığı bir sendromdur" şeklindedir. Aynı çalışmada, tükenmişlik ölçeğinin uzman görüşleri alınarak hazırlandığı pek çok çalışmada ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliğinin sağlandığı, veri analizlerinde tükenmişlik ölçeğinin üç alt ölçekten oluştuğu da ifade edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Leiter,M.P. ve Maslach,1988). Yine Maslach tarafından yapılan çalışmalarda bu alt ölçekler in tükenmişlik duygusunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş alt boyutlarından oluştuğu belirtilmiştir(Maslach, C. Jackson, 1986).

Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin en önemli boyutlarından birisi olarak ifade edilebilir. Kendisini duygusal olarak bitkin hisseden kişi, çalışma ortamına karşı daha az hevesli olacak, kurumun hedeflerini kabul etmede zorlanacak, psikolojik ve fiziksel olarak işten ayrılmaya daha yatkın olacaktır (Leiter,M.P. ve Maslach,1988). Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel bir boyutudur(Arı ve Bal, 2008).

Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma genellikle kişinin hizmet sunduğu bireylere karşı duygusuz ve duyarsız olması şeklinde tanımlanır (Leiter,M.P. ve Maslach,1988; Kaçmaz N., 2005). Küçültücü bir dil kullanma insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma duyarsızlaşmanın diğer belirtileri arasındadır (Çimen M.,Ergin,C.,2001). Bu durumlar genellikle, işe yönelik idealizmin kaybolması, hızla artan uzaklaşma duygusu ve çalışanın müşterisini bir nesne olarak görmesinden kaynaklanmaktadır. Çalışanın yaşadığı psikolojik gerginlikle başa çıkma yöntemi kaçma isteği olarak ortaya çıkabilir(Kılıç T., Seymen O.A.,2011)

Kişisel Başarıda Düşme Hissi

Genel olarak kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi, başarısız olacağı eğiliminde olması durumu olarak ifade edilebilir. Çalışma ortamı içine bulunan kişinin iş başarıma duygusu ve yetkinliğinde düşüş anlamına gelmektedir(Leiter,M.P. ve Maslach,1988). Kişisel başarıda düşüş yaşadığını hisseden birey işine konsantre olamamakla birlikte ciddi bir motivasyon düşüşünü de birlikte yaşar.

Bu boyutları açısından bakıldığında tükenmişlik pek çok araştırma çalışmasına konu olabilecek durumdadır. Tükenmişlik belirli bir dinlenmeyle ortadan kalkabilecek bir durum olmayıp çalışma yaşamının farklı evrelerinde ortaya çıkabilen bir olgu olup, süreklilik taşıyan bir olumsuz duygusal tepki özelliği gösterir (Çimen, M.,2000). Bir süreç olarak ifade edilen tükenmişlik duygusu için iki ayrı model kurulmaktadır. Bu modeller Maslach modeli ve Golembiewski modelidir (Lewin,J.,E., Sager,J.K., 2007). Aynı çalışmada bu modeller aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.

* Bu çalışma, II.Uluslararası Doğunun Batısı Batının Doğusu Konferansı'nda (2017) sunulan bildirinin makale haline getirilmiş halidir.

Maslach Modeli:

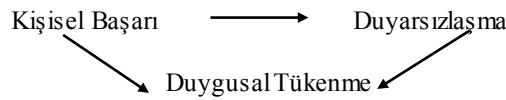
+Duygusal Tükenme → + Duyarsızlaşma → - Kişisel Başarı

Golembiewski Modeli:

+Duyarsızlaşma → - Kişisel Başarı → + Duygusal Tükenme

Bu modeller incelendiğinde; Maslach modelinde kişisel başarıda düşüşün nedeni duyarsızlaşma, duyarsızlaşmanın nedeni ise duygusal tükenme olarak gösterilmektedir. Golembiewski modelinde ise duygusal tükenmenin nedeni kişisel başarıda düşüş, kişisel başarıda düşüşün nedeni ise duyarsızlaşma olarak ifade edilmektedir. Şimdiye kadar yapılan çalışmaların her iki modeli de

destekler nitelikte sonuçlar ortaya koyduğu görülmüştür. Modellerde de gösterildiği gibi duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında doğru yönlü bir ilişki gösterilirken bu değişkenlerle kişisel başarı arasında ters yönlü bir ilişki gösterilmiştir. Lewin ve Sager'in 2007 yılında yaptıkları çalışmada önerdikleri bir diğer model ise;



şeklinde. Bu modele göre ise kişisel başarıda düşüş duyarsızlaşmaya, duyarsızlaşma ise duygusal tükenmeye neden olmakla birlikte, kişisel başarıda düşüş direk duygusal tükenmeye de neden olmaktadır.

YÖNTEM

Bu çalışmada tükenmişlik duygusunun demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği ve tükenmişlik duygusunun alt boyutlarının arasındaki ilişkilerinin yönü ve derecesi araştırılmak istenmiştir. Araştırmada veri toplama işlemi yüz yüze anket yöntemi ile yapılmış olup, Kocaeli nde görev yapan ve rassal olarak seçilen 220 kamu çalışanına hazırlanan anket uygulanmış ve 200 adet anket formu değerlendirmeye uygun görülmüştür. Anket formlarında cevaplanma %90,9 olarak gerçekleşmiştir ki Bu oran geri dönüş için oldukça iyi bir orandır.

Kullanılan Araçlar

Kullanılan anket formu 5 adet demografik soru ve 22 adet Maslach tarafından geliştirilen "Maslach Tükenmişlik" ölçeğine ait maddeler kullanılarak oluşturulmuştur. Ölçekteki 22 maddenin 5 i duyarsızlaşma alt boyutunu, 9 u duygusal tükenmişlik alt boyutunu ve 8 maddesi ise kişisel başarı alt boyutunu ölçmeye yöneliktir. Tükenmişlik ölçeği 5'li likert ölçeği (1= Hiçbir zaman, 5=Her zaman) kullanılarak hazırlanmış daha sonra oluşturulan alt boyutların yorumunu

kolaylaştırabilmek için ölçek 3 lü likert (1= Hiçbir zaman, 3=Her zaman) haline getirilmiştir. Çalışmanın sonunda ise ölçek genel olarak tükenmişlik var, tükenmişlik yok şeklinde ikili olarak değerlendirilmiştir.

Ölçme ve değerlendirme teknikleri

Elde edilen veriler için öncelikle ölçeğin güvenilirliğine Cronbach Alpha katsayısı ile bakılmış, daha sonra kütlenin yapısını ortaya koyabilmek adına frekans dağılımları ve tanımlayıcı istatistikleri elde edilmiştir. Tükenmişlik duygusunun katılımcıların özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenebilmesi için bağımsız örneklem t testi, one way anova ve ki-kare testleri kullanılmıştır. Ayrıca tükenmişlik boyutlarının, kendileri arasındaki ilişkinin yönünü ve derecesini belirleyebilmek için ise korelasyon katsayısına bakılmış ve tüm testler 0,05 anlam düzeyinde değerlendirilmiştir. Korelasyon değerleri 0,00-0,25 arasında çok zayıf, 0,26-1,49 arasında zayıf, 0,50-0,69 arasında orta, 0,70-0,89 arasında yüksek, 0,90-1,00 arasında çok yüksek ilişkiyi göstermektedir (Kalaycı, Ş., 2009).

BULGULAR

Yapılan çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğine Cronbach Alpha katsayısı ile bakılmış, 22 maddeden oluşan Maslach tükenmişlik ölçeğinin güvenilirliği 0,66 olarak bulunmuştur. Tükenmişliği oluşturan boyutların güvenilirlikleri ise duygusal tükenmişlik boyutu için;0,65,

* Bu çalışma, II.Uluslararası Doğunun Batısı Batının Doğusu Konferansı'nda (2017) sunulan bildirinin makale haline getirilmiş halidir.

duyarsızlaşma için; 0,64, kişisel başarıda düşüş için ise 0,70 olarak ortaya çıkmıştır. Bu katsayıların 0,60 ile 0,80 arasında olması ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalacı Ş.,2009). Literatür taramasında duyarsızlaşma alt ölçeğinin güvenilirliğinin diğerlerine göre düşük çıkması örneklem kaynaklı değil ölçek kaynaklı olması olasılığı şeklinde ifade edilmektedir (Ardıç K., Polatçı S., 2008) Çalışmada elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda ulaşılan tanımlayıcı özelliklerine ve test istatistiklerine ait sonuçlar sırasıyla aşağıdaki çizelgelerde verilerek yorumlanmıştır.

Demografik Özellikler	%
Yaş	
<20	-
21-26	6,5
27-32	28,5
33-38	31,5
39-44	15,5
45-50	16
50<	2
Cinsiyet	
Erkek	72,5
Kadın	27,5
Eğitim	
İlköğretim	10,5
Ortaöğretim	20,5
Önlisans	12
Lisans	42,5
Lisansüstü	9,5
Gelir	
500-1000	8
1001-1500	9
1501-3000	19,5
3001-4500	50
4500<	13,5
Medeni Durum	
Bekar	17,0
Dul	0,5
Evli	82
Boşanmış	0,5

Çizelge 1'e bakıldığında çalışmaya katılanların %6,5'inin 21-26, %28,5'inin 27-32, %31,5'inin 33-38, %15,5'inin 39-44, ve %18'inin ise 45 yaş ve üzeri yaş da olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Cinsiyetlerine göre katılımcıların dağılımına bakıldığında ise %72,5'i erkek, %27,5'i kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Diğer bir özellik olan eğitim durumu incelendiğinde çalışanların %10,5'inin ilköğretim, %20,5'inin

ortaöğretim, %12'sinin ön lisans, %42,5'inin lisans ve %9,5'inin lisansüstü mezunu olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca %50'sinin 3001-4500 tl arasında bir gelire sahip olduğu ve %82'sinin ise evli olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 2. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları İçin Elde Edilen Cevapların Frekans Dağılımı

3' lü Likert	Duygusal Tükenmişlik (%)	Duyarsızlaşma (%)	Kişisel Başarı (%)
Hiçbir Zaman	7,5	24,5	3
Bazen	84	75,5	69,5
Her Zaman	8,5	1	29,5
Toplam	100	100	100

Çizelge 2' de çalışmaya katılanların 3 lü likert haline getirilen tükenmişlik alt boyutlarına verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında, katılımcıların %84'ü bazen duygusal tükenmişlik yaşadığını, %75,5'i bazen duyarsızlaşma yaşadığını belirtirken, %24,5'i hiçbir zaman duyarsızlaşma yaşamadığını ifade etmişlerdir. Yine çalışmaya katılanların %69,5 i bazen, %29,5'i ise her zaman kişisel başarıda düşüş yaşadığını belirtmişlerdir.

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının tanımlayıcı istatistiklerine bakıldığında ise Çizelge 3 deki sonuçlara ulaşılmıştır.

Çizelge 3. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları İçin Elde Edilen Cevapların Tanımlayıcı İstatistikleri

3' lü Likert	Duygusa Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Ortalama	2,01	1,76	2,26
Standart Sapma	0,40	0,44	0,50
Minimum/Maksimum	1/3	1/3	1/3

Yukarıdaki sonuçlara göre, çalışmaya katılanlarda her ne kadar kararsız cevabında bir yığılma olsa da duyarsızlaşmanın duygusal tükenmeye göre daha az ortaya çıkan bir duygu olduğu, ancak kişisel başarıda düşüş duygusunun daha fazla ortaya çıkan bir duygu olduğu söylenebilir.

* Bu çalışma, II.Uluslararası Doğunun Batısı Batının Doğusu Konferansı'nda (2017) sunulan bildirinin makale haline getirilmiş halidir.

Çizelge 4. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları İçin Elde Edilen Korelasyon Sonuçları

	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarıda Düşüş
Duygusal Tükenmişlik	1	0,433	-0,236
P		0,000	0,001
Duyarsızlaşma	0,433	1	-0,300
P		0,000	0,000
Kişisel Başarıda Düşüş	-0,236	-0,300	1
P		0,001	0,000

Çizelge 4'e göre duygusal tükenmişlikle duyarsızlaşma arasında doğru yönlü bir ilişki varken, duygusal tükenmişlikle kişisel başarıda düşüş arasında ters yönlü ve duyarsızlaşma ile kişisel başarıda düşüş arasında yine ters yönlü anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Aralarında en güçlü ilişkinin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında, Kişisel başarıda düşüş üzerinde duyarsızlaşmanın duygusal tükenmeden daha etkili olduğu sonuçları ortaya çıkmıştır.

Hipotezler

Tükenmişliğin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için kurulan hipotezler ve yapılan test sonuçları aşağıda verilerek yorumlanmıştır. Buna göre

H₁: Tükenmişlik Yaşa Göre Farklılık Göstermektedir.

Yapılan test sonucunda $p=0,775$ olarak çıkmış olup $p>0,05$ olduğu için tükenmişlik yaşa gören istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir.

H₂: Tükenmişlik Cinsiyete Göre Farklılık Göstermektedir.

Bağımsız örneklem t testi sonucunda $p=0,782$ olarak çıkmıştır. Bu sonuca göre $p>0,05$ olduğu için tükenmişlik ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

H₃: Tükenmişlik Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Göstermektedir.

İlgili hipotezin test sonucu $p=0,804$ çıkmıştır. Test sonucu $p>0,05$ olduğu için eğitim ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmamıştır.

H₄: Tükenmişlik Gelir Düzeyine Göre Farklılık Göstermektedir.

Yapılan test sonucunda $p=0,021$ çıkmış olup $p<0,05$ olduğu için tükenmişlik gelir düzeyine göre istatistiksel olarak farklılık göstermektedir.

H₅: Tükenmişlik Medeni Duruma Göre Farklılık Göstermektedir.

Kurulan hipotez için yapılan test sonucunda $p=0,753$ olarak çıkmış olup, yine $p>0,05$ olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı ifade edilebilir.

Çimen (2000) tarafından yapılan çalışmada tükenmişliğin dinlenmeyle geçebilecek bir durum olmadığı, yaşamın farklı evrelerinde zaman zaman ortaya çıkabilecek bir durum olduğu ifadesi ve uzman görüşü dikkate alınarak tükenmişlik ölçeği binary hale getirilmiştir. Ölçekte hiçbir zaman cevabını verenler tükenmişlik yok, zaman zaman ve her zaman cevabını verenler ise tükenmişlik var şeklinde gruplamaya tabi tutulmuş alt boyutlar için elde edilen bulgular Çizelge 5 de sunulmuştur.

* Bu çalışma, II.Uluslararası Doğunun Batı Batının Doğusu Konferansı'nda (2017) sunulan bildirinin makale haline getirilmiş halidir.

Çizelge 5. Tükenmişliğin Alt Boyutlarının Demografik Özelliklerin Dağılımları ve Test Sonuçları(n=200)

Demografik Özellikler	Duyarsızlaşma (%)		Kişisel Başarı (%)		Duygusal Tükenme(%)		p
	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Var	
	24,5	75,5	3	97	7,5	92,5	
Cinsiyet							
Erkek	81,6	69,5	100	71,6	100	70,3	0,007
Kadın	18,4	30,5	-	28,4	-	29,7	
Yaş							
21-26	4,1	7,3	-	6,7	-	7,0	
27-32	24,5	29,8	16,7	28,9	2,0	29,2	
33-38	34,7	30,5	0,695	33,3	33,3	31,4	
39-44	18,4	14,6	-	16,0	0,281	26,7	0,658
45-50	18,4	15,2	50	14,9	20	15,7	
50<	-	2,6	-	2,1	-	2,2	
Medeni Durum							
Dul	12,2	18,5	33,3	16,5	20,0	16,8	
Bekar	-	0,7	-	0,5	-	0,5	
Evli	87,8	80,1	0,621	66,7	82,5	82,2	
Boşanmış	-	0,7	-	0,5	-	0,5	0,968
Eğitim							
İlköğretim	14,3	9,3	-	10,8	-	11,4	
Orta	18,4	27,8	50	24,7	33,3	24,9	
Önlisans	12,2	11,9	0,089	-	12,4	13,0	0,254
Lisans	36,7	44,9	50	42,3	60	41,1	
Lisansüstü	18,4	6,6	-	9,8	6,7	9,7	
Ekonomik Durum							
Düşük	8,2	8,6	66,7	6,7	13,3	8,1	
Orta	73,5	78,8	0,598	16,7	79,4	77,8	0,000
Yüksek	18,4	12,6	16,7	13,9	13,3	14,1	
Gelir							
500-1000	8,2	7,9	33,3	7,2	13,3	7,6	
1001-1500	8,2	9,3	-	9,3	13,3	8,6	
1501-3000	20,4	19,2	0,817	33,3	19,1	18,9	0,694
3001-4500	44,9	51,7	33,3	50,5	40	50,8	
4500<	18,4	11,9	-	13,9	6,7	14,1	

Çalışmaya katılanlar arasında “duyarsızlaşma” yaşadığını söyleyenlerin %69,5 i erkek, %30,5 i 33-37 yaş arası, %80,1 i evli, %44,9 u lisans mezunu,%78,8 i orta düzey ekonomik gelire sahip olduğunu ifade edenler ve %51,7 si 3001-4500 tl gelire sahip olanlar şeklinde ortaya çıkmıştır. Aynı çalışmada “kişisel başarıda düşüş” yaşadığını söyleyenlerin %71,6 sı erkek, %31,4 ü 33-38 yaş, %82,5 i evli, %42,3 ü lisans mezunu, %79,4 ü orta düzey ekonomik gelire sahip olduğunu ifade edenler, %50,5 i ise 3001-4500 tl arasında gelire sahip olanlardır. Diğer bir boyu olan “duygusal tükenme” içinde olduğunu ifade edenlerin yine %70,3 ü erkek, %31,4 ü 33-38 yaş arası, %82,2 si evli, %41,1 i lisans mezunu, %77,8 i orta düzey gelire sahip olduğunu söyleyenler ve %50,8 i ise yine 3001-4500 tl arası gelire sahip olanlar şeklinde sonuçlar elde edilmiştir. Demografik Özelliklerden sadece ekonomik durum ve cinsiyet duyarsızlaşma

da istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermiştir.

SONUÇ/ÖNERİ

Yapılan literatür çalışmaları tükenmişlik duygusunun bireyler ve örgütler açısından önemini ortaya koymaktadır. Bir sendrom olarak tükenmişlik günümüzün en önemli sorunlarından bir tanesidir. Duyusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş alt boyutlarının oluşturduğu tükenmişlik yaşamın farklı evrelerinde ortaya çıkabilen kişiden kişiye değişen bir kronikleşen yorgunluk, bitkinlik, enerji kaybı gibi psikolojik semptomlarla kendinin göstermektedir.

Yapılan bu çalışmada bir kamu kurumunda çalışan kişilerin duygusal tükenmişlik düzeyinin kişisel başarıları üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla rassal olarak seçilen 200 kişiye maslach

* Bu çalışma, II.Uluslararası Doğunun Batısı Batının Doğusu Konferansı'nda (2017) sunulan bildirinin makale haline getirilmiş halidir.

tükenmişlik ölçeği uygulanmıştır. Duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşüş alt boyutlarından oluşan tükenmişliğin önlenmesi için demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğine ve alt boyutların kendi aralarındaki korelasyonlarına bakılarak çalışmamızın literatürde ifade edilen hangi modele uyduğunun belirlenmesi hedeflenmiştir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında, erkelerde, 33-38 yaş arasında, çalışanlarda, evlilerde, orta düzey bir gelire sahip olduğunu söyleyenlerde, lisans mezunlarında ve 3001-4500 tl arasında gelire sahip olanlarda tükenmişliğin alt butları olan duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşüş daha yüksek çıkmıştır. Tükenmişlikle yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık çıkmazken gelir durumu ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık çıkmıştır.

Alt boyutlar arasındaki korelasyonlara bakıldığında ise duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında doğrusal bir ilişki çıkarken, duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında ve duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında ters yönlü bir ilişki çıkmıştır. Yani duyarsızlaşma arttıkça kişilerde duygusal tükenmenin de arttığı, ya da duygusal tükenmenin arttıkça kişilerde duyarsızlaşmanın da arttığı bilgisi elde edilirken, aynı çalışmada kişilerde duyarsızlaşma ya da duygusal tükenme arttıkça kişisel başarının düştüğü bir başka ifade ile duyarsızlaşma yada duygusal tükenme azaldıkça kişisel başarının arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ölçek binary haline getirildikten sonra korelasyonlarında bir değişme olmazken 3 likerte göre elde edilen bulgulardan farklı olarak cinsiyet ile duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır.

Çalışmanın daha da geliştirilerek her alt boyut için ayrı ayrı daha çeşitli meslek gruplarına uygulanabilmesi daha güvenilir sonuçların elde edilmesini hatta yeni modellerin ortaya konulabilmesini sağlayacaktır. Var olan ölçeklerin yanında Türkiye’deki çalışma koşullarına uygun olarak belki de meslek gruplarına göre yeni ölçeklerin geliştirilmesi tükenmişlik için yapılacak çalışmaların daha da zenginleşmesini sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

Ardıç K., Polatçı S., (2008), Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama (GÖÜ Örneği), Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2): 69-96

Arı S.G., Bal Ç.E., (2008), Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi, 15(1): 131-148

Çimen M. (2000), Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Koruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine ilişkin Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, TC. Genel Kurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı

Çimen M. Ve Ergin C., Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Gülhane Tıp Dergisi, 43(2):169-176
Freudenberger, H.J., (1974), Staff Burnout, Journal of Social Issues, 30:159-165

Kaçmaz N.(2005), Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68(1):29-32

Kalaycı Ş.(2009), SPSS Uygulmalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, ss:425

Kılıç T., Seymen O.A., (2011), Sağlık Sektörü de Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma, 9(16):47-67

Leiter M. P. ve C. Maslach (1988), The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment, Journal of Organizational Behaviour, 9:297-308

Maslach C. ve Jackson (1981), The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behaviour, 2:99-113

Lewin J.,E. ve Sager J.,K., A Process Model of Burnout Among Salespeople: Some New Thoughts, Journal of Business Research 60(12): 1216-122

* Bu çalışma, II.Uluslararası Doğunun Batısı Batının Doğusu Konferansı’nda (2017) sunulan bildirinin makale haline getirilmiş halidir.